
Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Cambai Kota Prabumulih

The Quality Of Service For The District Integrated Administration (PATEN) at The Cambai District Office Prabumulih

Deni Trianza, Sunarto & Novita Wulandari*

Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Tamansiswa Palembang, Indonesia

*Corresponding Email: sunarto@unitaspalembang.ac.id

Abstrak

Artikel atau tulisan ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Kualitas pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Cambai Kota Prabumulih, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat Kualitas pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Cambai Kota Prabumulih. Data-data dikumpulkan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi dan dianalisis secara kualitatif. Kajian ini menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Sukaraja, Kecamatan Cambai, Kota Prabumulih bervariasi. Sebagian besar responden menilai pelayanan sebagai "baik" (47,70%), "sangat baik" (33,8%), atau "cukup baik" (18%), sementara 0,50% menilai "tidak baik". Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan meliputi dimensi tangible (sarana dan prasarana), reliability (akurasi dan kepercayaan), empathy (pemahaman), dan responsiveness (kecepatan dan ketepatan). Temuan ini memberikan wawasan tentang penilaian masyarakat terhadap pelayanan dan faktor-faktor yang berpengaruh.

Kata kunci: Kualitas; Pelayanan Publik; PATEN

Abstract

This article or writing aims to describe and analyze the Quality of District Integrated Administrative Services (PATEN) at the Cambai City Prabumulih Office, as well as identifying supporting and inhibiting factors for the Quality of District Integrated Administrative Services (PATEN) at the Cambai City Prabumulih Office. Data was collected through observation, interviews and documentation and analyzed qualitatively. This study shows that public perceptions of the quality of population administration services in Sukaraja Village, Cambai District, Prabumulih City vary. Most respondents rated the service as "good" (47.70%), "very good" (33.8%), or "fairly good" (18%), while 0.50% rated it as "not good". Factors that influence service quality include tangible dimensions (facilities and infrastructure), reliability (accuracy and trust), empathy (understanding), and responsiveness (speed and thoroughness). These findings provide insight into the public's assessment of services and the influencing factors.

Keywords: Quality; Public Service; PATEN

How to Cite: Trianza, D, Sunarto, & Wulandari, N. (2024). Kualitas pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Cambai Kota Prabumulih . Journal of Law & Policy Review. 2 (1): 122-130.



PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan bagian integral dari fungsi pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan mematuhi aturan yang berlaku (Darma & Mardhiah, 2022; Kusmanto, 2015; Maruapey et al., 2018). Pelayanan publik adalah proses pemberian layanan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan (Rivanmeta et al., 2022). Di Indonesia, pelayanan publik diatur dengan berbagai kebijakan untuk memastikan kualitas dan efisiensi dalam memberikan layanan kepada masyarakat (Sinuhaji et al., 2019; Yudarta & Winaya, 2018). Salah satu implementasi kebijakan pelayanan publik di tingkat kecamatan adalah Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), yang diterapkan di Kantor Kecamatan Cambai, Kota Prabumulih. PATEN dirancang untuk menyediakan berbagai layanan administrasi seperti pembuatan KTP, Kartu Penduduk Sementara, IMB, dan SKTS dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan.

Meskipun PATEN diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan publik, masalah signifikan masih sering ditemukan dalam pelaksanaannya di Kantor Camat Cambai. Salah satu masalah utama yang dihadapi adalah ketidaksesuaian antara standar waktu pelayanan yang ditetapkan dan waktu pelayanan aktual yang diterima oleh masyarakat. Sebagai contoh, standar waktu untuk penyelesaian pembuatan KTP adalah tiga hari, namun kenyataannya seringkali waktu tersebut terlampaui, yang mengakibatkan ketidakpuasan di kalangan masyarakat. Selain itu, kurangnya tenaga kerja juga menjadi faktor utama yang menyebabkan keterlambatan dalam proses pelayanan. Meskipun Kantor Kecamatan Cambai memiliki empat loket pelayanan, hanya terdapat tiga petugas yang bertugas, sehingga menyebabkan beban kerja yang tidak merata dan penundaan dalam pelayanan.

Berdasarkan data yang didapatkan, dapat dilihat berbagai program pelayanan administrasi perkantoran yang dilaksanakan setiap tahun, seperti penyediaan jasa surat menyurat, komunikasi, pemeliharaan kendaraan dinas, dan lain-lain. Data tersebut memperlihatkan bahwa program penyediaan jasa surat menyurat adalah yang tertinggi, sementara penyediaan komponen instalasi listrik/penerangan bangunan kantor adalah yang terendah. Pada tahun 2018, pembuatan KTP adalah layanan yang paling banyak dilakukan, sedangkan pengurusan IMB adalah yang paling sedikit. Pada tahun 2019, pembuatan KTP tetap menjadi layanan dengan jumlah terbanyak, sedangkan pengurusan IMB mengalami peningkatan tetapi tetap rendah dibandingkan dengan layanan lainnya.

Kualitas pelayanan publik yang baik dapat dilihat dari implementasi standar pelayanan yang ditetapkan (Adinugroho et al., 2022; Simbolon et al., 2019). Peraturan Menteri PAN RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan menyebutkan beberapa komponen penting dalam standar pelayanan, seperti persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan (Wiryadi et al., 2020). Implementasi setiap butir dalam peraturan ini merupakan indikator dari kualitas pelayanan publik (Kadir, 2014; Nurfaiziya et al., 2022). Selain itu, Peraturan Wali Kota No. 41 Tahun 2018 berfungsi sebagai landasan hukum untuk memperkuat Kepala Kantor Camat Cambai dalam menjalankan fungsinya, termasuk dalam memberikan perizinan dan pelayanan publik (Turnip et al., 2021).

Namun, masalah yang dihadapi di Kantor Camat Cambai menunjukkan adanya kesenjangan antara standar pelayanan yang diharapkan dan pelaksanaan yang sebenarnya. Salah satu isu utama adalah kurangnya tenaga kerja yang berdampak pada keterlambatan pelayanan. Dengan hanya tiga petugas yang melayani empat loket, beban kerja menjadi tidak seimbang dan mempengaruhi waktu penyelesaian pelayanan. Keterlambatan ini sering kali menimbulkan ketidakpuasan di kalangan masyarakat, yang memerlukan analisis mendalam untuk memahami penyebab dan dampaknya.

Dalam konteks ini, teori pelayanan publik menggarisbawahi pentingnya kualitas pelayanan publik sebagai indikator dari kualitas pemerintahan (Maruapey et al., 2018; Rivanmeta et al., 2022). Kualitas pelayanan publik yang baik bukan hanya ditentukan oleh kepatuhan terhadap

standar waktu dan prosedur, tetapi juga oleh efektivitas dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan menangani pengaduan (Komarudi et al., 2022; Noni et al., 2022). Oleh karena itu, dengan membandingkan data yang tersedia dengan standar yang ditetapkan, analisis ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana pelayanan yang diberikan memenuhi harapan masyarakat dan mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan.

Analisis ini juga akan mempertimbangkan faktor-faktor administratif yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan, seperti jumlah tenaga kerja yang tersedia, prosedur pelayanan yang diterapkan, serta transparansi biaya. Dengan memahami bagaimana faktor-faktor ini berinteraksi dan mempengaruhi pelayanan, diharapkan penelitian ini dapat memberikan wawasan yang berguna untuk perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Cambai.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis kualitas pelayanan PATEN di Kantor Camat Cambai, serta faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan tersebut.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif berlandaskan filsafat positivisme, dengan tujuan untuk memecahkan masalah praktis terkait kualitas pelayanan PATEN di Kantor Camat Cambai. Sampel terdiri dari 100 orang pegawai dan masyarakat di Kelurahan Sukaraja, yang dipilih menggunakan teknik stratified proportional random sampling. Teknik ini memastikan representasi yang akurat dari setiap kelompok dalam populasi dengan membagi populasi menjadi strata dan kemudian mengambil sampel secara acak dari masing-masing strata.

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, observasi, dan studi dokumentasi. Kuesioner mengukur persepsi terhadap kualitas pelayanan dengan skala Likert, observasi mendokumentasikan proses pelayanan, dan studi dokumentasi mengumpulkan data sekunder dari laporan dan catatan administrasi.

Analisis data dilakukan menggunakan beberapa teknik statistik dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 25.00. Uji Korelasi Rank Spearman digunakan untuk mengukur hubungan antara variabel ordinal, sedangkan Uji Chi-Square untuk hubungan variabel nominal. Uji F membandingkan rata-rata di antara lebih dari dua kelompok, dan Uji t membandingkan rata-rata antara dua kelompok. Teknik-teknik ini dipilih untuk memastikan analisis yang akurat dan relevan terhadap hipotesis penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Cambai Kota Prabumulih

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek penting dari pemerintahan yang berfungsi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam berbagai bidang, termasuk pendidikan, kesehatan, dan administrasi (Gürbilek, 2013; Manurung, 2016). Di Kantor Kecamatan Cambai Kota Prabumulih, kualitas pelayanan publik, khususnya dalam hal Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), merupakan fokus utama untuk menilai seberapa baik pelayanan ini memenuhi harapan masyarakat. Kualitas pelayanan publik diukur dari beberapa aspek krusial yang mencakup waktu penyelesaian pelayanan, biaya dan tarif, prosedur pelayanan, serta sarana dan prasarana yang tersedia.

Salah satu aspek fundamental dari kualitas pelayanan adalah waktu penyelesaian pelayanan. Waktu yang efisien dalam menyelesaikan proses administrasi adalah kunci untuk memastikan kepuasan masyarakat. Di Kantor Kecamatan Cambai, terdapat sejumlah keluhan terkait ketidakpastian jadwal dan lamanya waktu penyelesaian pelayanan. Masalah ini sering kali disebabkan oleh ketidakdisiplinan dalam manajemen waktu oleh aparaturnya kecamatan. Idealnya, waktu penyelesaian pelayanan harus sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, namun dalam praktiknya, keterlambatan sering terjadi. Hal ini mengakibatkan masyarakat harus menunggu lebih lama dari yang diharapkan, yang pada akhirnya mempengaruhi kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan. Untuk memperbaiki hal ini, perlu ada peningkatan disiplin dan efisiensi



dari aparatur kecamatan, serta sistem yang lebih baik dalam memantau dan mengelola waktu pelayanan.

Aspek lain yang penting adalah rincian biaya atau tarif pelayanan (Maharani et al., 2022). Transparansi biaya merupakan hal yang sangat penting untuk mencegah kebingungan dan potensi pungutan liar. Di Kantor Kecamatan Cambai, biaya pelayanan harus diinformasikan secara jelas dan akurat kepada masyarakat. Biaya yang dikenakan harus sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku dan harus disertai dengan bukti pembayaran yang sah. Keterbukaan mengenai biaya ini bertujuan untuk mengurangi ketidakpastian dan menghindari masalah yang berkaitan dengan pungutan liar atau biaya yang tidak wajar. Dalam hal ini, Kantor Kecamatan Cambai perlu memastikan bahwa informasi mengenai biaya dan tarif pelayanan tersedia secara transparan dan mudah diakses oleh masyarakat.

Prosedur pelayanan yang baik adalah salah satu indikator utama kualitas pelayanan publik. Prosedur harus disusun dengan cara yang sederhana, jelas, dan mudah dipahami oleh masyarakat. Di Kantor Kecamatan Cambai, meskipun prosedur pelayanan administrasi sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku, masih ada beberapa keluhan mengenai prosedur yang terasa rumit dan berbelit-belit. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ada upaya untuk mematuhi regulasi, implementasinya masih perlu ditingkatkan. Simplifikasi prosedur dan peningkatan klarifikasi langkah-langkah yang diperlukan akan membantu masyarakat dalam memenuhi persyaratan administratif dengan lebih mudah dan cepat. Proses yang jelas dan mudah dipahami akan mengurangi frustrasi masyarakat dan meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan.

Sarana dan prasarana yang memadai adalah faktor penting yang mempengaruhi kualitas pelayanan (Sala et al., 2022). Fasilitas yang memadai memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi masyarakat saat mengakses layanan. Di Kantor Kecamatan Cambai, telah dilakukan berbagai upaya untuk meningkatkan sarana dan prasarana, seperti rencana pembangunan gedung baru dan penambahan fasilitas pendukung. Namun, masih terdapat beberapa keluhan terkait fasilitas yang terbatas, seperti jumlah kursi tunggu yang tidak mencukupi. Peningkatan sarana dan prasarana, termasuk perbaikan ruang pelayanan dan penambahan fasilitas yang diperlukan, sangat penting untuk meningkatkan pengalaman masyarakat saat berinteraksi dengan layanan administrasi. Upaya ini diharapkan dapat mengatasi keluhan yang ada dan meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Kualitas pelayanan PATEN, berdasarkan hasil pengolahan data kusioner, responden yang menyatakan setuju Kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) pada Kantor Camat Cambai Kota Prabumulih pada kategori "baik" dengan frekuensi sebesar 477 atau 47,70%, sangat baik sebesar 338 atau 33,8% dan cukup baik sebesar 180 atau 18%, serta tidak baik sebesar 5 atau 0,50%.

Menurut teori Kotler (Prabawa et al., 2021), kualitas pelayanan dapat diukur melalui beberapa dimensi utama. Dimensi pertama adalah keandalan (reliability), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang ramah dan terpercaya sesuai dengan janji yang diberikan. Di Kantor Kecamatan Cambai, terdapat masalah dalam hal keandalan pelayanan, terutama terkait dengan jumlah aparatur yang terbatas. Keterbatasan ini berdampak pada kecepatan pelayanan dan dapat mengurangi kepuasan masyarakat. Upaya untuk meningkatkan jumlah staf dan memperbaiki penguasaan teknologi informasi akan membantu mengatasi masalah ini dan meningkatkan keandalan pelayanan.

Dimensi kedua adalah koresponsifan (responsiveness), yang mencakup kemauan dan kemampuan petugas untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah dan kebutuhan masyarakat (Anggara et al., 2022). Di Kantor Kecamatan Cambai, petugas umumnya menunjukkan kesigapan dalam menangani masalah dan keluhan masyarakat. Namun, peningkatan keterampilan dan profesionalisme petugas tetap diperlukan untuk memastikan pelayanan yang lebih cepat dan efektif. Peningkatan dalam area ini akan memastikan bahwa masyarakat merasa dihargai dan masalah mereka ditangani dengan cepat.

Dimensi keyakinan (confidence) berhubungan dengan pengetahuan dan kesopanan petugas serta kemampuan mereka untuk membangun kepercayaan. Profesionalisme aparatur sangat



penting dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Peningkatan keterampilan dan pengetahuan teknis aparatur diharapkan dapat meningkatkan keyakinan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Dimensi empati (empathy) menunjukkan pentingnya perhatian dan kepedulian petugas terhadap kebutuhan dan kesulitan individu. Meskipun sebagian besar petugas telah menunjukkan sikap ramah dan sopan, beberapa keluhan menunjukkan adanya kekurangan dalam hal empati dan pemahaman terhadap kebutuhan masyarakat. Pelatihan tambahan dalam hal ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

Dimensi terakhir adalah berwujud (tangible), yang mencakup fasilitas fisik dan penampilan aparatur. Kualitas fasilitas yang mendukung pelayanan, seperti ruang tunggu dan fasilitas pendingin ruangan, berperan penting dalam memberikan kesan pertama yang baik. Di Kantor Kecamatan Cambai, meskipun terdapat upaya untuk meningkatkan fasilitas, masih ada kekurangan yang harus diperbaiki, seperti ruang pelayanan yang terbatas dan fasilitas pendingin yang kurang memadai. Peningkatan fasilitas fisik akan membantu menciptakan lingkungan yang lebih nyaman bagi masyarakat dan meningkatkan persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara dengan penerima dan pemberi layanan, meskipun Kantor Kecamatan Cambai telah membuat kemajuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi terpadu, masih ada beberapa area yang perlu diperbaiki. Kekurangan dalam hal jumlah sumber daya manusia (SDM) dan fasilitas mempengaruhi efisiensi dan kualitas pelayanan yang diberikan. Upaya untuk memperbaiki waktu penyelesaian, transparansi biaya, prosedur pelayanan, serta sarana dan prasarana diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan PATEN. Dengan perbaikan yang tepat dan berkelanjutan, Kantor Kecamatan Cambai dapat lebih efektif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan meningkatkan kepuasan mereka terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Cambai Kota Prabumulih

Kualitas pelayanan publik, terutama dalam konteks Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Cambai Kota Prabumulih, dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling terkait. Faktor-faktor ini mencakup motivasi kerja birokrasi dan aparatur, kemampuan aparatur, pengawasan sosial, perilaku birokrasi, komunikasi, disposisi, struktur birokrasi, iklim komunikasi organisasi, aliran informasi, dan restrukturisasi organisasi. Masing-masing faktor ini memiliki peran penting dalam menentukan seberapa baik pelayanan publik diberikan dan dirasakan oleh masyarakat.

Motivasi kerja birokrasi dan aparatur merupakan faktor kunci dalam menentukan kualitas pelayanan. Motivasi yang tinggi di kalangan pegawai dapat meningkatkan produktivitas dan dedikasi mereka terhadap pekerjaan. Di Kantor Camat Cambai, motivasi kerja sering kali dipengaruhi oleh kondisi kerja, penghargaan, dan insentif yang tersedia. Pegawai yang merasa dihargai dan mendapatkan imbalan yang adil cenderung lebih bersemangat dalam melaksanakan tugas mereka. Sebaliknya, kurangnya motivasi dapat mengakibatkan rendahnya kinerja dan ketidakpuasan dalam pelayanan. Oleh karena itu, penting bagi pimpinan kantor untuk menciptakan lingkungan kerja yang mendukung dan memberikan insentif yang memadai untuk meningkatkan motivasi pegawai.

Kemampuan aparatur dalam melaksanakan tugas dan memberikan pelayanan juga merupakan faktor penting. Kemampuan ini meliputi keterampilan teknis, pengetahuan tentang prosedur, dan keahlian dalam berinteraksi dengan masyarakat. Di Kantor Camat Cambai, terdapat tantangan dalam hal pengembangan kapasitas aparatur. Pelatihan dan pendidikan yang terus menerus sangat penting untuk memastikan bahwa aparatur memiliki kompetensi yang diperlukan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Kurangnya pelatihan atau pembaruan pengetahuan dapat menghambat efisiensi dan efektivitas pelayanan, serta mengurangi kepuasan masyarakat.

Pengawasan dan kontrol sosial berperan dalam menjaga kualitas pelayanan dengan memastikan bahwa prosedur dan standar dipatuhi. Pengawasan yang efektif dapat membantu



mengidentifikasi dan mengatasi masalah dalam pelayanan sebelum menjadi isu besar. Di Kantor Camat Cambai, pengawasan dari pimpinan dan masyarakat sangat penting untuk menjaga akuntabilitas dan transparansi. Kontrol sosial yang baik juga dapat mendorong aparatur untuk bekerja dengan lebih baik dan mengurangi potensi penyimpangan. Implementasi sistem pengawasan yang lebih baik dan partisipasi masyarakat dalam pengawasan dapat meningkatkan kualitas pelayanan PATEN.

Perilaku birokrasi dan aparatur mempengaruhi langsung pengalaman masyarakat dalam menerima pelayanan. Sikap yang profesional, ramah, dan responsif dari aparatur dapat membuat proses pelayanan lebih menyenangkan dan efisien. Sebaliknya, perilaku yang tidak profesional atau tidak ramah dapat menurunkan kepuasan masyarakat dan mengurangi efektivitas pelayanan. Di Kantor Camat Cambai, penting untuk memastikan bahwa semua pegawai memahami pentingnya perilaku yang baik dalam pelayanan publik dan dilatih untuk berinteraksi dengan masyarakat secara positif.

Komunikasi yang efektif dan disposisi yang baik di dalam birokrasi berkontribusi besar terhadap kualitas pelayanan. Struktur birokrasi yang jelas dan aliran informasi yang lancar memungkinkan penyampaian informasi yang tepat waktu dan akurat kepada masyarakat. Di Kantor Camat Cambai, terkadang terdapat kekurangan dalam hal komunikasi antara berbagai bagian dan antara pegawai dan masyarakat. Hal ini dapat menyebabkan kebingungannya dalam prosedur dan informasi yang tidak tepat. Peningkatan dalam struktur komunikasi dan disposisi birokrasi sangat penting untuk memperbaiki aliran informasi dan memastikan bahwa masyarakat mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

Restrukturisasi organisasi merupakan faktor lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Organisasi yang terstruktur dengan baik dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Di Kantor Camat Cambai, terdapat kebutuhan untuk melakukan restrukturisasi guna meningkatkan kinerja dan mengatasi masalah yang ada dalam pelayanan. Restrukturisasi dapat melibatkan perubahan dalam struktur organisasi, pembagian tugas, dan pengaturan proses kerja. Dengan melakukan restrukturisasi yang tepat, kantor camat dapat mengoptimalkan penggunaan sumber daya dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Implementasi kebijakan PATEN di Kantor Camat Cambai menghadapi berbagai kendala yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Salah satu kendala utama adalah komunikasi. Sosialisasi yang tidak merata mengenai program PATEN menyebabkan hanya sebagian masyarakat yang mengetahui dan memahami program tersebut. Keterbatasan dalam sosialisasi mengakibatkan kurangnya kesadaran masyarakat tentang layanan yang tersedia, sehingga mempengaruhi partisipasi dan kepuasan mereka.

Sumber daya juga merupakan kendala penting dalam pelaksanaan PATEN. Terbatasnya jumlah personil dan kekurangan dana menjadi tantangan utama. Keterbatasan sumber daya manusia menghambat kemampuan kantor camat untuk memberikan pelayanan yang cepat dan efektif. Selain itu, kekurangan dana mempengaruhi penyelenggaraan program PATEN, menghambat perbaikan fasilitas, dan pelatihan pegawai. Oleh karena itu, perlu ada upaya untuk meningkatkan alokasi sumber daya dan mencari solusi untuk mengatasi keterbatasan dana.

Kualitas pelayanan dapat diukur dari beberapa aspek, termasuk kesesuaian dengan persyaratan, kecocokan untuk pemakaian, perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan, pemenuhan kebutuhan pelanggan, dan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang tinggi harus memastikan bahwa semua persyaratan dipenuhi dan pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat. Proses perbaikan berkelanjutan juga penting untuk meningkatkan kualitas secara konsisten. Di Kantor Camat Cambai, penting untuk fokus pada pemenuhan kebutuhan pelanggan dan melakukan evaluasi serta perbaikan rutin untuk memastikan pelayanan yang bebas dari cacat dan memenuhi standar yang ditetapkan.

Konsep kualitas pelayanan juga dapat dipahami melalui perilaku konsumen. Konsumen yang mencari, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi pelayanan memiliki harapan tertentu yang harus dipenuhi untuk memastikan kepuasan mereka. Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen, seperti kebutuhan, ekspektasi, dan pengalaman sebelumnya, mempengaruhi penilaian



mereka terhadap kualitas pelayanan. Di Kantor Camat Cambai, pemahaman yang mendalam tentang perilaku konsumen dapat membantu dalam merancang dan memberikan pelayanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Untuk mengatasi masalah yang ada dan meningkatkan kualitas pelayanan, pelatihan dan pengembangan pegawai sangat penting. Program pelatihan, workshop, seminar, dan Bimbingan Teknis (Bimtek) dapat membantu pegawai dalam memahami dan melaksanakan prosedur kerja dengan lebih baik. Dengan meningkatkan keterampilan dan pengetahuan pegawai, Kantor Camat Cambai dapat memastikan bahwa pelayanan yang diberikan lebih efisien dan memuaskan. Upaya ini juga akan membantu dalam mengatasi kendala yang dihadapi dalam implementasi kebijakan PATEN dan meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Kualitas pelayanan PATEN di Kantor Camat Cambai dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk motivasi kerja, kemampuan aparatur, pengawasan sosial, perilaku birokrasi, komunikasi, dan restrukturisasi organisasi. Kendala dalam komunikasi, sumber daya, dan kualitas pelayanan mempengaruhi efektivitas implementasi PATEN. Dengan memahami faktor-faktor ini dan melakukan perbaikan yang diperlukan, Kantor Camat Cambai dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memenuhi harapan masyarakat dengan lebih baik. Peningkatan melalui pelatihan, restrukturisasi, dan perbaikan prosedur adalah langkah penting untuk mencapai pelayanan yang berkualitas dan memuaskan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner, kualitas pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Cambai Kota Prabumulih dapat dikategorikan sebagai baik, dengan 47,70% responden menyatakan setuju, 33,80% sangat baik, 18% cukup baik, dan 0,50% tidak baik. Penilaian ini mencerminkan bahwa meskipun indikator Tangible menunjukkan penampilan petugas, kenyamanan, dan kemudahan proses layanan sudah cukup baik, ketersediaan sarana dan prasarana pendukung masih kurang memadai. Indikator Reliability menunjukkan kehandalan layanan yang baik, tetapi kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu layanan masih perlu ditingkatkan. Indikator Responsiveness menunjukkan kualitas layanan yang maksimal dalam hal kecepatan, kecermatan, dan ketepatan. Namun, indikator Assurance terkait jaminan tepat waktu, rasa aman, dan kepastian biaya belum mencapai hasil maksimal. Di sisi lain, indikator Empathy menunjukkan bahwa sikap ramah, sopan, dan tidak diskriminatif oleh pegawai sudah sangat baik.

Kualitas pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Cambai Kota Prabumulih dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti motivasi kerja, kemampuan aparatur, pengawasan sosial, dan komunikasi. Motivasi yang tinggi dan kemampuan aparatur yang baik, bersama dengan pengawasan yang efektif dan perilaku profesional, sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Namun, kendala dalam sosialisasi, sumber daya, dan dana juga mempengaruhi efektivitas pelayanan. Untuk memperbaiki kualitas pelayanan, perlu ada peningkatan pelatihan pegawai, restrukturisasi organisasi, dan perbaikan prosedur. Dengan mengatasi faktor-faktor ini, Kantor Camat Cambai dapat lebih baik memenuhi harapan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Adinugroho, A. C., Fauzi, M. O., Prasetyoningsih, N., & Wardana, F. O. (2022). Dinamika Money Politik Pada Pelaksanaan Pemilihan Umum Di Kabupaten Ponorogo. *Perspektif*, 11(2), 615-624. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v11i2.6016>
- Anggara, H. D., Kismartini, K., & Dwimawanti, I. H. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Parkir Tepi Jalan Umum di Kota Pekalongan. *Perspektif*, 11(2), 625-631. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v11i2.6033>
- Darma, D., & Mardhiah, N. (2022). Analisis Pengelolaan Arsip Dinamis di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Barat. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(2), 1035-1047. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i2.1363>



- Gürbilek, N. (2013). Analisis Pelayanan Publik Terhadap Adminisrasi Penerbitan Akta Kelahiran. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 53(9), 1689–1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Kadir, A. (2014). Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal). *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 2(1), 85–107. https://www.google.com/search?safe=strict&ei=_P-mXPnMJ63az7sP1ryRwA0&q=Anggraini%2C+R.+D.+%282013%29.+Transparansi%2C+Partisipasi%2C+dan+Akuntabilitas+Pengelolaan+Anggaran+Dana+BOS+Dalam+Program+RKAS+di+SDN+Pacarkeling+VIII+Surabaya.+Kebijakan+Dan+Manajem
- Komarudi, D., Isnaini, I., & Hartono, B. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(1), 240–251. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i1.1190>
- Kusmanto, H. (2015). Persepsi Masyarakat terhadap Upaya Kepala Kelurahan sebagai Salah Satu Unsur Pelaksana Pemerintahan Kota Medan. *JPPUMA: Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Sosial Politik UMA (Journal of Governance and Political Social UMA)*, 3(1), 49–57.
- Maharani, U., Batubara, B. M., & ... (2022). Analisis Pelayanan Publik dalam Pengurusan Administrasi Surat Menyurat di Kantor Lurah Kenangan Baru Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang. ... *Administrasi Publik*, 4(2), 96–107. <https://doi.org/10.31289/strukturasi.v4i2.1404>
- Manurung, A. G. (2016). *Jurnal Administrasi Publik Penerapan Sistem Informasi Kearsipan Dalam Pelayanan Ketatausahaan Pada Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara Implementation of Archive Information System in the Administration Service At the Regional Bureau of th.* 6(1).
- Maruapey, M. H., Rusli, B., Karlina, N., & Rahmatunnissa, M. (2018). Implementasi Kebijakan Pemilihan Kepala Pemerintahan Negeri di Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah. *JPPUMA: Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Sosial Politik UMA (Journal of Governance and Political Social UMA)*, 6(1), 68. <https://doi.org/10.31289/jppuma.v6i1.1559>
- Noni, A. M., Azhar, A., & Putra, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Hak Tanggungan Elektronik (HT-el). *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(1), 360–370. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i1.1161>
- Nurfaiziya, S., Runiawati, N., & Muftiadi, A. (2022). Optimalisasi Pelayanan Perencanaan Kapasitas Air Bersih di Perumda Air Minum Tirta Intan. *Perspektif*, 11(3), 1022–1032. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v11i3.6836>
- Prabawa, P. G., Warsono, H., & Hayu Dwimawanti, I. (2021). Faktor Pendorong dan Penghambat Implementasi Kebijakan Pusat Kontrol Penegakan Pelanggaran Elektronik Lalu Lintas. *Perspektif*, 10(1), 18–25. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v10i1.3918>
- Rivanmeta, P., Isnaini, I., & Turnip, K. (2022). Implementasi Pelayanan Keprotokolan bagi Walikota dan Wakil Walikota di Pemerintah Kota Binjai. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(1), 509–521. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i1.1247>
- Sala, S., Isnaini, I., & Adam, A. (2022). Implementasi Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2007 Tentang Standar Sarana Dan Prasarana di SD Negeri 1 Tripe Jaya Kabupaten Gayo Lues. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(1), 252–263. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i1.1191>
- Simbolon, S. D., Kadir, A., & Nasution, I. (2019). Implementasi Ujian Nasional Berbasis Komputer di Sekolah Menengah Atas Parulian 1 Medan Implementation of Computer-Based National at Parulian 1 Medan High School. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik Dan Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 1(2), 106–111.
- Sinuhaji, V. V., Siti, N., Siregar, S., & Jamil, B. (2019). Aktivitas Komunikasi Pemasaran Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karo Dalam Meningkatkan Kunjungan Wisatawan (Studi Deskriptif Kualitatif Wisata Bukit Gundaling Berastagi) Marketing Communication Activities of the Karo District Tourism and Cultu. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik Dan Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 1(2), 105–118.
- Turnip, E. L. S., Paskarina, C., & Manan, F. (2021). Pelaksanaan Fungsi Pengawasan Pada Kampanye Pemilihan Kepala Daerah. *Perspektif*, 10(1), 120–127. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v10i1.4137>
- Wiryadi, R., Sihombing, M., & Isnaini, I. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan dalam Pencatatan AK 1 dalam Memberikan Kepuasan kepada Masyarakat pada Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Aceh Singkil. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 2(1), 48–58. <https://doi.org/10.31289/strukturasi.v2i1.42>
- Yudhartha, P. D., & Winaya, I. K. (2018). Desa Membangun: Analisis Perencanaan dan Penyusunan Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa Tahun 2017. *JPPUMA: Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Sosial Politik UMA*



